

TILLGÄNGLIGHETSVILLKOR

Dessa tillgänglighetsvillkor är utformade för att uppfylla Europaparlamentets och Rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar.

Definition: Resenär med funktionshinder eller med nedsatt rörlighet avser personer vars rörlighet är nedsatt i samband med utnyttjande av transporter på grund av någon form av fysiskt funktionshinder (sensoriskt eller motoriskt, bestående eller tillfälligt), psykiskt funktionshinder eller psykisk funktionsnedsättning eller på grund av annat funktionshinder eller ålder, och vars situation kräver lämplig uppmärksamhet och anpassning till denna persons särskilda behov beträffande de tjänster som alla passagerare har tillgång till (förordning (EU) nr 1177/2010, artikel 3a).

- Resenär med funktionshinder eller med nedsatt rörlighet har samma rätt att resa som alla andra passagerare och ska utan extra kostnader kunna resa utan svårigheter.
- Rederiets transportvillkor, kvalitetsnormer för assistans och tillgänglighetsvillkor finns på tillgängliga på webbplatsen www.eckeroLINJEN.se Kvalitetsnormerna för assistans och tillgänglighetsvillkoren finns förutom på webbplatsen även på försäljningsställena.
- Rederiet förbinder sig att samarbeta med handikapporganisationer, experter och frivilliga för att bolagets fartyg ska vara så tillgänglighetsanpassade som möjlig och ta hänsyn till säkerheten för resenärer med funktionshinder eller med nedsatt rörlighet. EU-förordningen om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar ålägger dock inga skyldigheter att ändra eller ersätta redan existerande fartyg, infrastruktur, hamnar eller hamnterminaler.
- Rederiets försäljnings-, terminal- och fartygspersonal utbildas för att bemöta, betjäna och assistera rörelse- och funktionshindrade personer på bästa möjliga sätt.
- Resenär med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska vid planeringen av resan beakta de begränsningar resan medför och de krav en eventuell nödsituation ställer. Rederiet kan på grund av säkerhetsaspekter erfordra att en resenär med funktionshinder reser med personlig assistent. Rederiet förbehåller dock sig rätten att inte godkänna en bokning, om det är nödvändigt med stöd av säkerhetskrav och om det är omöjligt att låta resenären i fråga stiga ombord, gå i land eller befordras på ett säkert eller operativt möjligt sätt.
- Rederiet strävar efter att göra resan så smidig som möjligt för alla. Vid orsak till klagomål eller reklamationer lönar det sig att så fort som möjligt meddela rederiets kundservice om detta. Klagomål och reklamationer skall lämnas in inom två månader efter att resan genomförts. Inom en månad efter att rederiet mottagit klagomål underrättas resenären om huruvida hans klagomål har accepterats, avslagits eller fortfarande behandlas. Tiden för det slutliga svaret ges inom två månader från mottagandet.

KVALITETSNORMER FÖR ASSISTANS

Dessa kvalitetsnormer är utformade för att uppfylla Europaparlamentets och Rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar, bilaga II och bilaga III.

Innan resan

- Resenärer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska informera rederiet om sitt rörelse- eller funktionshinder i samband med bokningen av resan. Rederiet bör också få veta, om passageraren kommer att ha med sig en personlig assistent eller en ledar- eller servicehund på resan. Om assistans i enlighet med reglerna erfordras skall detta bokas senast 48 timmar innan avresa.

Vid ankomst till hamnen och terminal

- Vid terminalerna finns en mötesplats där resenärer som är i behov av ledsagning ombeds att infinna sig 30 min före avresan. Platsen används för att komma i kontakt med personalen. Mötesplatsen är utmärkt med rullstolssymbol. Rederiets eller fartygets personal ledsagar resenärer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet inklusive bagage från anropsplatsen i terminalen till incheckningen och vidare till fartyget.
- Passagerare med bil ska ankomma till bilincheckningen senast 30 min före avresa. Rederiet rekommenderar att resenärer som använder rullstol alltid går ombord via terminalen.

Ombord på fartyget

- Personalen assisterar resenärer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet inklusive bagage till anvisad plats ombord eller till fartygets särskilt handikappanpassade hytter.
- Ombord på fartyget får passagerarna ytterligare information om resan av fartygets personal. Fartygets information är öppen under hela resan. Reservrullstol för akuta situationer finns tillgänglig ombord.
- Rederiet strävar i mån av möjlighet efter att beakta behovet av särskild service hos resenärer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet för att främja en god komfort och skapa så bra reseupplevelse ombord som möjligt. Personalen hjälper gärna passagerarna, men det kan vara bra att komma ihåg redan vid bokningen av resan och även ombord att den hjälp rederiet erbjuder är s.k. allmän assistans i form av ledsagning. Rederiet har inte möjlighet att ge personlig assistans (bl.a. vid måltider, lyft, kontakt, medicinering och toalettbesök) under båtresan.

Avstigning

- Resenär som bokat assistans på förhand ledsagas vid överenskommen tidpunkt från fartyget till terminalens mötesplats.